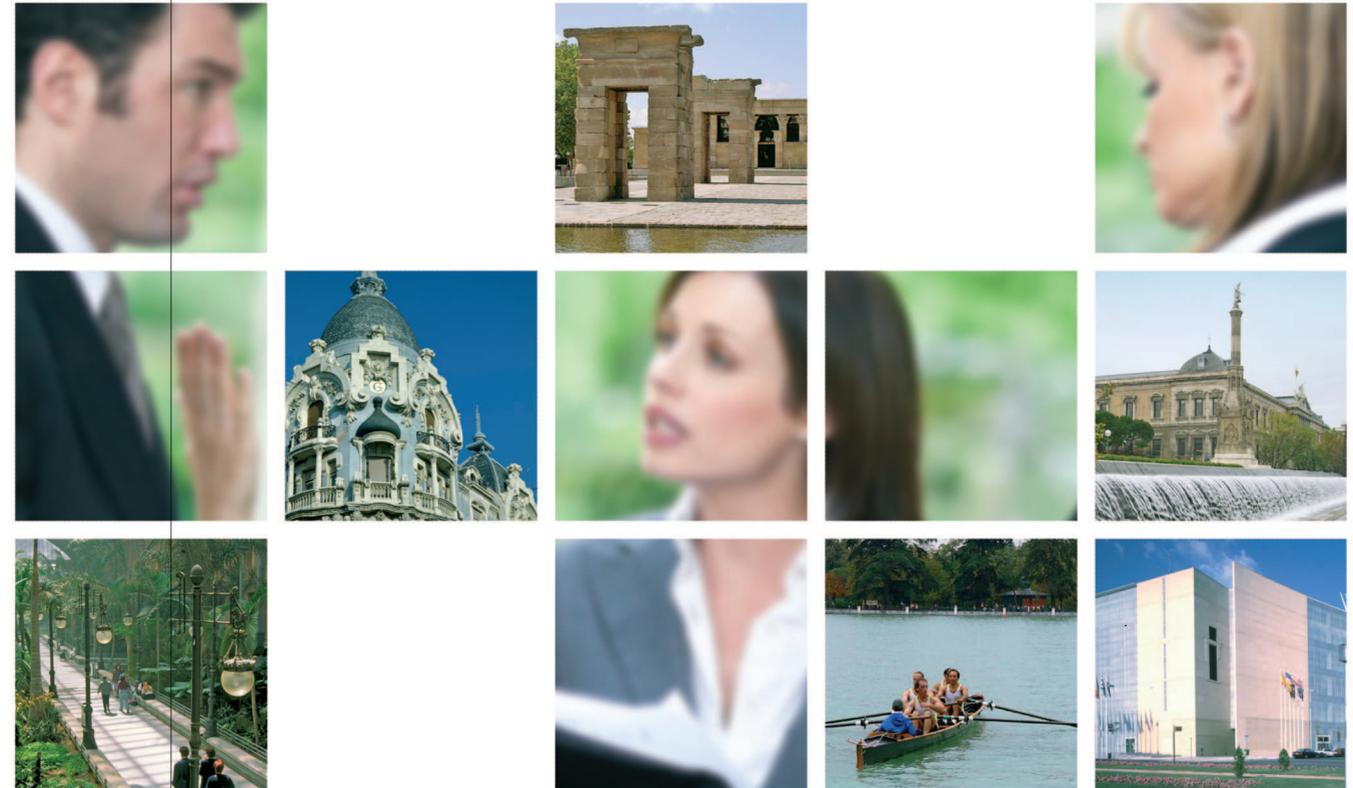


Plan de Calidad  
del Ayuntamiento de Madrid  
Resultados mayo 2004 - mayo 2007



#### Dirección

Juan Bravo Rivera  
Concejal del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública  
María Jesús Fraile Fabra  
Coordinadora General de Modernización y Administración Pública  
José Nuño Riesgo  
Director General de Calidad y Atención al Ciudadano

#### Realización y asistencia técnica

Albert Galofré i Isart  
Consultor de Administraciones Públicas

#### Coordinación y supervisión

Marta Mérida Ramos  
Subdirectora General de Calidad  
María Villanueva Cabrer  
Jefa de Departamento de Innovación y Nuevos Proyectos

#### Equipo de trabajo

Claudio Alberto Rivero Lezcano  
Subdirector General de Atención al Ciudadano  
Javier Moscoso del Prado Herrera  
Jefe de Servicio de Innovación y Calidad  
Luisa Ana Blanco Losada  
Jefa de Servicio de Protección de Datos y Administración Electrónica  
Teresa Alía Robledo  
Jefa de Departamento de Organización y Calidad de los Servicios  
Belén García Rodríguez  
Jefa de Departamento de Servicios Telemáticos y Gestión Administrativa  
Esperanza García de Paso Gómez  
Coordinadora de Proyectos  
Carmen Cuartero Gutiérrez  
Coordinadora de Proyectos

## A. Resultados de los Proyectos Institucionales de Calidad

Atención a la Ciudadanía  
Observatorio de la Ciudad  
Cartas de Servicios  
Sugerencias y Reclamaciones  
Sistema de Indicadores Clave  
Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana  
Normas ISO 9000:2000  
Modelo EFQM-CAF  
Formación en Calidad  
Mejora de Procesos  
Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas  
Reconocimientos a la Calidad

## B. Resultados de otros Proyectos Institucionales

Administración Electrónica  
Intranet ayre  
Sistema de Indicadores de Gestión  
Plan de Protección de Datos

## Atención a la Ciudadanía

- Identidad Corporativa en los Servicios de Atención al Ciudadano.
- Gestor común de contenidos.
- Respuestas únicas.
- Integración de aplicaciones corporativas.

### Líneamadridoficinas

- Remodelación y apertura de nuevas oficinas. Enero 2007: 21 oficinas y 4 auxiliares.
- Implantación del nuevo modelo: abril-septiembre 2006.
  - Apoyo externo a la atención presencial; participación en gestiones e información.
  - Atención en idiomas y lenguaje de signos.
  - Horario ampliado hasta las 17:00 horas.
  - Garantizada la cobertura de plazas y sustituciones.
- Carta de Servicios de Líneamadridoficinas (1<sup>er</sup> trimestre 2007).
- Resultados:

	2005	2006
Personas atendidas	1.267.313	1.969.612
Tiempo medio de espera	21 m 27 s	18 m 34 s
Tiempo medio de atención	4 m 30 s	4 m 16 s

### 010Líneamadrid

- Teléfono único de atención.
- Servicio: 24 horas los 365 días del año.
- Atención en inglés y francés.
- Auditorías y encuestas externas. Resultados diciembre 2006:
  - Satisfacción con la información recibida: 94 %
  - Utilidad de la información recibida: 93 %
  - Satisfacción con el trato recibido: 99 %

- Carta de Servicios (mayo 2006).
- Reducción de las llamadas rechazadas en un 65 % respecto del año 2005.
- Disminución del número de intentos de llamadas para conectar.
- Aumento de llamadas atendidas:

	2004	2005	2006
Llamadas atendidas	1.870.256	2.072.526	2.456.876

### munimadrid.es

- Nuevo diseño gráfico e imagen de marca del Web.
- Nueva estructura de la información (Mapa de contenidos).
- Nueva plataforma de gestión de contenidos en entorno web, herramienta común a la Intranet municipal ayre.
- Potentes utilidades de búsqueda, tanto general como especializadas para los tipos de contenidos que las requieren.
- Desarrollo del interfaz basado en criterios de usabilidad y accesibilidad.
- Mejoras relativas a la personalización y gestión de usuarios: diferentes grados de seguridad en la autenticación o no de los usuarios para acceder a ciertos contenidos o servicios, así como en el uso de certificados de firma electrónica para ciertas operaciones.
- Web accesible conforme a la normativa de accesibilidad (WAI / W3C) con el fin de alcanzar el grado de cumplimiento AA.
- Carta de Servicios (1<sup>er</sup> semestre de 2007).
- Resultados:

	2003	2004	2005	2006
Gestiones realizadas	292.242	469.192	588.784	674.330
Recaudación	4.119.865	5.000.443	8.960.369	13.397.752

## Observatorio de la Ciudad

- Diseño conceptual del Observatorio de la Ciudad.
- Decreto del Alcalde de 24 de Julio de 2006 por el que se crea el Observatorio de la Ciudad.
- Nombramiento de interlocutores y vocales para el Observatorio de la Ciudad.
- Puesta en marcha de los cinco sistemas integrantes del Observatorio:
  - Sistema de Indicadores Clave.
  - Sistema de Indicadores de Gestión.
  - Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana.
  - Sistema de Cartas de Servicios.
  - Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Diseño y desarrollo de la página web del Observatorio de la Ciudad.



## Cartas de Servicios

- Decreto del Alcalde, de 15 de noviembre de 2005, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.
- Metodología de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid: elaboración, revisión tras su aplicación práctica, aprobación y publicación, 2006.
- Mapa de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid.
- Determinación del contenido de la página web.
- Diseño común de folletos.
- Tabla de indicadores / compromisos.
- 25 Grupos de Redacción y Gestión constituidos y formados en Cartas de Servicios (datos febrero 2007).
- 13 Cartas de Servicios aprobadas y 7/9 en elaboración (datos febrero 2007).

### Cartas de Servicios aprobadas:

- |  |  |
|--|--|
| 1. Teléfono 010Líneamadrid                     | 8. Policía Municipal: Atención al Menor    |
| 2. Oficina del Defensor del Contribuyente      | 9. Clases y Escuelas Deportivas            |
| 3. SAMUR                                       | 10. Medicina Deportiva                     |
| 4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud | 11. Actividades de Competición Deportiva   |
| 5. Servicios Deportivos                        | 12. Atención integral a los Contribuyentes |
| 6. Fomento del Asociacionismo                  | 13. Instituto de Adicciones                |
| 7. Bomberos                                    |  |

### Cartas de Servicios en elaboración:

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1. Líneamadridoficinas               | 5. Prestaciones sociales: gafas, prótesis y similares |
| 2. Telesistencia domiciliaria        | 6. Análisis clínicos                                  |
| 3. Turismo                           | 7-9. Consumo (Junta Arbitral-Inspección-OMIC)         |
| 4. Reconocimientos Médicos Laborales |   |



## Sugerencias y Reclamaciones

- Decreto del Alcalde, de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid. Decreto del Alcalde, de 9 de julio de 2004, por el que se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente.
- Aplicación informática para la tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones (SYR). Implantación en todas las unidades receptoras y gestoras. Formación (mas de 690 asistentes).
- Conexión de SYR con munimadrid.es, con el 010Líneamadrid y con la aplicación de gestión del Registro del Ayuntamiento de Madrid.
- Diseño del impreso general de Sugerencias y Reclamaciones.
- Manual de funcionamiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el Ayuntamiento de Madrid: elaboración, aprobación y difusión.
- Gestión de las Sugerencias y Reclamaciones. Elaboración de informes trimestrales para la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

### Sugerencias y Reclamaciones (datos SYR)

	2005	2006
Entradas en SYR	16.950	33.871
Avisos, peticiones información, de otras organizaciones, ...	3.314	5.328
Sugerencias y Reclamaciones SYR	13.636	28.543

### Canal de Entrada

	2005	2006
010 Líneamadrid	20%	24%
munimadrid.es	65%	59%
Presencial	15%	16%

## Principales materias objeto de reclamación

	2005	2006
1	Obras y vía pública	Multas, tráfico y grúa
2	Multas, tráfico y grúa	Obras y vía pública
3	Limpieza	Limpieza
4	Zonas verdes y parques	Zonas verdes y parques
5	Ruidos	Deportes
6	Policía	Policía

## Sugerencias y Reclamaciones Tributarias (Oficina del Defensor del Contribuyente)

	2005	2006
Entradas en la ODC	2.392	3.478
No tributarias, de otras organizaciones, ...	200	538
Sugerencias y Reclamaciones ODC	2.192	2.940

## Sistema de Indicadores Clave

- Definición del Proyecto Sistema de Indicadores Clave.
- Presentaciones del proyecto, formación y constitución de los grupos de trabajo.
- Construcción del Mapa Estratégico entorno a 4 Ejes Estratégicos. Actividades:
  - Definición y validación de las Áreas de Acción en las que se despliegan los Ejes Estratégicos (18).
  - Definición y validación de los Objetivos e Indicadores Estratégicos (28 y 76, respectivamente).
  - Definición y validación de los indicadores para las Áreas de Acción (225).
  - Definición y validación de las iniciativas para el logro de los Objetivos Estratégicos (116).
- Definición, diseño y puesta en funcionamiento de la aplicación web para la gestión y publicación del Sistema de Indicadores Clave.

## madrid una de las capitales más atractivas del mundo



## Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana

- Realización de la **Encuesta sobre Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos 2006**.
- Creación del Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana.** Incorporación de los siguientes estudios:

### Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública:

#### Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

- Encuestas de Satisfacción del Servicio Telefónico 010: desde enero 2002, cada seis meses.
- Estudio de Satisfacción de los Ciudadanos de Línea Madrid, 2005.
- Estudio de Satisfacción del Servicio de Atención Presencial, 2006.

#### Oficina del Defensor del Contribuyente

- Encuestas de Satisfacción de Usuarios, 2006.

#### Agencia Tributaria Madrid

- Estudio de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria de Madrid, 2006.

### Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad

#### Madrid Salud

- Encuesta de Salud de la Ciudad de Madrid 2004-2005.
- Encuestas de Satisfacción de Usuarios de Madrid Salud.
  - Usuarios de Centros de Madrid-Salud, 2005.
  - Usuarios de Campaña de Vacunación Antirrábica, 2005.
  - Usuarios de Laboratorio de Análisis Clínicos, 2005.
  - Usuarios de Diagnóstico por Imagen, 2006.
  - Estudio de satisfacción de usuarios en los CADs del Instituto de Adicciones de la Ciudad de Madrid. 2004 y 2005.

**Dirección General de Emergencias y Protección Civil**

- Encuesta de calidad percibida por los pacientes de Samur-Protección Civil., 2004.

**Área de Gobierno de Urbanismo, Vivienda e Infraestructuras****Dirección General de Planificación y Evaluación Urbana.**

- Análisis rotacional del “barrio funcional” de Lavapiés. 2005

**Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana****Dirección General de Participación Ciudadana.**

- Consulta Ciudadana Madrid Participa, 2004.
- Consulta Ciudadana Parque Huerta de la Salud, 2004.
- Chamberí, 2004 2005.
- Moratalaz, 2006.
- Retiro Participa, 2006.
- Salamanca Participa I, 2005.
- Salamanca Participa II, 2006.

**Instituto Municipal de Consumo**

- Estudio de Percepción sobre la implantación de Códigos de Buenas Prácticas en materia de protección al consumidor, 2006.
- Barómetro Municipal de Consumo. 2004, 2005 y 2006.

**Dirección General de Comercio y Consumo**

- Evaluación del impacto comercial y de la evolución de la percepción de los consumidores del servicio público de mercados, producido por la modernización, remodelación y mejoras introducidas en los mercados de Guzmán el Bueno, Numancia y Tetuán en ejecución del Plan de Innovación y Transformación de los Mercados Municipales, 2006.

**Dirección General de la Oficina del Centro**

- Criterios Estratégicos para la revitalización del Centro histórico de Madrid, 2006.

**Agencia para el Empleo**

- Informe de Resultados del Programa de Difusión de las Actividades y Servicios de la Agencia para el Empleo de Madrid, 2005.

**Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía****Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la ciudad de Madrid**

- Anuario de la Convivencia Intercultural. Ciudad de Madrid, 2005.

**Dirección General de Infancia y Familia**

- Las familias madrileñas: sus características y necesidades, 2005.

**Distrito de Moratalaz**

- Informe de Calidad de los Servicios prestados por la Junta Municipal del Distrito de Moratalaz, 2004.

**Distrito de Latina**

- La problemática del Tejido Asociativo del Distrito de Latina: Necesidades y Demandas, 2006.

**Distrito Salamanca**

- Estudio y Análisis de los Niveles de Calidad y Prestación de Servicios Públicos Municipales del Distrito de Salamanca. Abril-Mayo 2006.

**Distrito de Villa de Vallecas. Instalación Deportiva Municipal Cerro de Almodóvar**

- Análisis de las Características, Necesidades y Preferencias de los Alumnos Adultos, menores de 65 años, de las Actividades dirigidas de la Instalación Deportiva Municipal Cerro de Almodóvar, 2006.

## Normas ISO 9000: 2000

Unidades municipales que han obtenido o mantenido la certificación ISO:

- **Dirección General de Comercio y Consumo**

Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana.

Alcance: Servicio de control oficial de bienes, productos y servicios no alimentarios mediante: inspecciones de establecimientos comerciales y actividades profesionales, tramitación de expedientes sancionadores y elaboración de estudios sociológicos.

Certificadora: AENOR.

- **SAMUR-Protección Civil Dirección General de Emergencias y Protección Civil**

Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad.

Alcance: Diseño y prestación de servicios sanitarios en situaciones de emergencia, rescate y preventivas de riesgo. Diseño e impartición de cursos para la formación sanitaria en situaciones de emergencia, de rescate, preventivos y catástrofes.

Certificadora: AENOR.

- **Área de Gobierno de Urbanismo, Vivienda e Infraestructuras**

Alcance: Gestión urbanística de la Ciudad de Madrid, diseño y desarrollo de las infraestructuras asociadas, gestión del suelo y su promoción, construcción de vivienda pública.

Certificadora: BUREAU VERITAS.



## Modelo EFQM - CAF

Unidades municipales que han realizado la autoevaluación según el Marco Común de Evaluación CAF:

- **Madrid Salud**

Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad.

Fecha: 2004.

Unidades municipales que han realizado la autoevaluación según el Modelo EFQM de Excelencia y han obtenido Sellos de Excelencia Europea:

- **Coordinación General de Seguridad. Policía Municipal**

Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad.

Nivel Calidad Europea.

Certificadora: BUREAU VERITAS.

Fecha: diciembre 2006.

- **Agencia para el Empleo**

Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía.

Nivel Calidad Europea.

Certificadora: TÜV INTERNACIONAL (Grupo TÜV Rheinland, S.L.).

Fecha: mayo 2006.



## Formación en Calidad

- Diseño del Plan de Formación en Calidad: objetivos específicos, destinatarios, acciones formativas que lo integran, organización.
- Diseño de las acciones formativas en materia de calidad: objetivos, destinatarios, contenido, horas, organización e impartición, metodología.
- Colaboración con la Escuela Municipal de Formación para la gestión de los Convenios con la Comunidad de Madrid y el Instituto Nacional de la Seguridad Social para la impartición de cursos de formación "Calidad y Atención al Ciudadano".
- Planificación anual y propuesta a la Escuela Municipal de Formación.

Acción Formativa	Objetivos	Destinatarios
<b>Cartas de Servicios</b>	Presentar las Cartas de Servicios como un instrumento que sirve de motor de mejora dentro de la organización y transmitir los conocimientos básicos en la materia para posibilitar su implantación.	Grupos A y B y categorías asimilables del personal laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.
<b>Calidad y Atención al Ciudadano</b>	Adquirir conocimientos y habilidades para mejorar la comunicación con el ciudadano y de este modo incrementar la calidad del servicio que prestamos.	Personal del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, que preferentemente desarrollen funciones de atención al público.
<b>Herramientas de Gestión de Calidad</b>	Transmitir los conocimientos necesarios para conocer y manejar las herramientas básicas y avanzadas de Calidad para la mejora de los procesos.	Grupos A y B y categorías asimilables del personal laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.
<b>Gestión del Conocimiento en el Ayuntamiento de Madrid</b>	Dar a conocer la importancia de contar con un sistema de gestión del conocimiento, como herramienta para potenciar el desarrollo personal y organizativo.	Grupos A y B y categorías asimilables del personal laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.
<b>Evaluación de la Gestión en las Organizaciones Públicas</b>	Adquirir conocimientos sobre diferentes metodologías de evaluación y su aplicación a las organizaciones públicas.	Personal municipal que trabaje en temas de evaluación y pertenezca a grupos A y B y personal laboral grupo I y II.

Contenido	Año	Nº Edi	H.	Asis- tentes
Calidad en la Administración Pública. ¿Qué son las Cartas de Servicios?. Evolución de las Cartas de Servicios. Las Cartas de Servicios como motor de mejora interna. Elaboración de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.	2006	1	16	17
Calidad en las Organizaciones. Gestión del Tiempo. Trabajo en Equipo. Comunicación como Clave de la Calidad. Comunicación Presencial, Escrita y Telefónica. Comunicación no verbal. Escucha Activa e Información de Retorno. Barreras en el Proceso de la Comunicación. Asertividad. Tratamiento de Quejas y Conflictos.	2006	12	348	190
Evolución del Concepto de Calidad. Criterios para evaluación y medición de los procesos. Herramientas de la Calidad para la Mejora de Procesos. Análisis de un caso práctico.		Nuevo 2007		
¿Qué es la Gestión del Conocimiento? Creación y difusión del Conocimiento en la Organización. Difusión de la información y adquisición de conocimientos. Inventario de conocimientos en el Ayuntamiento de Madrid: la Intranet municipal.		Nuevo 2007		
Fundamento de la Evaluación de la Gestión en las AAPPTipos de Evaluación. Fases de la Evaluación. El Observatorio de la Ciudad de Madrid y otras experiencias de evaluación del Ayuntamiento.		Nuevo 2007		

Acción Formativa	Objetivos	Destinatarios
<b>Modelo Europeo de Excelencia EFQM y su aplicación a la Administración Pública</b>	Presentar el Modelo EFQM como un instrumento de mejora dentro de la organización. Transmitir conocimientos en el Modelo EFQM que posibiliten su implantación. Capacitar en la autoevaluación de la organización basada en los criterios EFQM. Aprender a identificar áreas de mejora y construir planes de acción orientados a superarlas.	Personal municipal que trabaje en temas de evaluación y pertenezca a grupos A y B y personal laboral grupo I y II.
<b>Sistemas de Gestión de Calidad: Norma ISO 9000:2000</b>	Presentar los sistemas de gestión de calidad como un instrumento de mejora dentro de la organización. Transmitir conocimientos en la Norma ISO 9000:2000 que posibiliten la implantación de sistemas de gestión de calidad.	Personal municipal funcionario grupos A y B y personal laboral grupos I y II.
<b>Gestión de contenidos para entornos Web en VCM (Vignette 7)</b>	Adquirir los conocimientos necesarios para gestionar contenidos en los entornos Web del Ayuntamiento. Conocer la herramienta de gestión de contenidos de VCM (Vignette 7).	Personal municipal encargado de crear, publicar y mantener los contenidos de sus servicios en los portales Web de Internet y de Intranet.
<b>Metodología para el establecimiento de objetivos, actividades e indicadores de los programas presupuestarios</b>	Conocer la metodología y los criterios que deben guiar a las personas responsables de la elaboración del presupuesto municipal, la definición y selección de objetivos, actividades e indicadores de los programas presupuestarios.	Responsables de los programas presupuestarios y personas que colaboran con ellos en la elaboración del presupuesto.
<b>Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid</b>	Conocer el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones establecido por el Decreto por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, así como la aplicación informática (SYR) desarrollada para su tramitación y gestión.	Personal con alguna responsabilidad en el Sistema: recepción, gestión, contestación.

Contenido	Año	Nº Edi	H.	Asis- tentes
El Modelo EFQM en el marco de la Calidad. Análisis del Modelo EFQM. Los 9 criterios del modelo EFQM. Proceso de autoevaluación aplicando el Modelo EFQM. Certificación según el Modelo EFQM. Aplicación del Modelo EFQM en la Administración Pública, experiencias prácticas. Marco Común de Evaluación (Modelo CAF) y Modelo EVAM (MAP).				Nuevo 2007
Introducción a la calidad. La infraestructura de la calidad en España. La Norma ISO 9000:2000: sistemas de gestión de calidad. Proceso de certificación en la Norma ISO 9000:2000. Auditorías de calidad. Aplicación de la Norma ISO 9000:2000 en la Administración Pública, experiencias prácticas.				Nuevo 2007
Portales Web del Ayuntamiento de Madrid: Internet e Intranet. Principios y conceptos Web, Internet, Intranet y gestión de contenidos. Modelo organizativo para la gestión de contenidos municipales. Estructura de información de los portales Internet e Intranet. La gestión de contenidos en la herramienta VCM (Vignette 7): carpetas, canales, facetas, roles, flujos de trabajo y tipos de contenido definidos para los entornos Web del Ayuntamiento. Buenas prácticas en la gestión de contenido.				Nuevo 2007
El Presupuesto como instrumento de planificación estratégica. Identificación de los elementos básicos de los programas presupuestarios. Formulación de objetivos. Definición de actividades. Identificación de indicadores. Establecimiento de previsiones o metas.	2005	5	15	328
El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. Objetivos. Ámbitos subjetivo y objetivo. Gestión, Estadísticas e informes.	2005	26	78	694

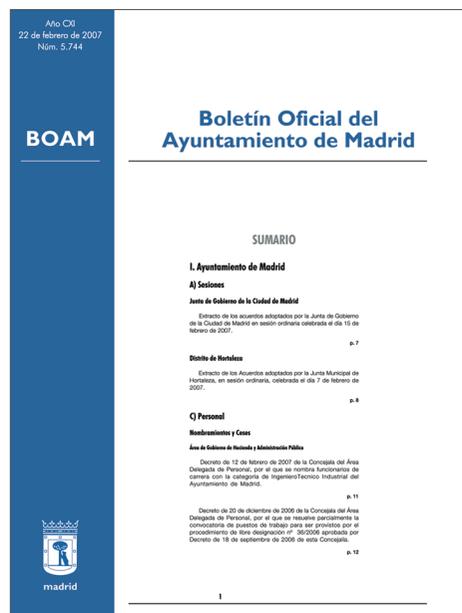
Acción Formativa	Objetivos	Destinatarios
<b>Sistema Integral de Gestión y Seguimiento de Expedientes en Áreas (SIGSA)</b>	Analizar y aprender a utilizar el sistema informático SIGSA una vez que se han desarrollado las especificaciones derivadas de las características propias de cada unidad de gestión en la que se implanta.	Personal municipal que esté trabajando con SIGSA o este prevista su implantación en la unidad en la que presta servicios.
<b>Sistema Integral de Gestión y Seguimiento de Expedientes (SIGSA)</b>	Conocer el sistema general para su utilización en la gestión.	Personal municipal.
<b>Taller Preparatorio de los Grupos de Redacción y Gestión de las Cartas de Servicios</b>	Conocer la metodología y los criterios que deben guiar la elaboración e implantación de las Cartas de Servicios.	Componentes de los Grupos de Redacción y Gestión de las Cartas de Servicios que se vayan a implantar.
<b>Protección de Datos y Legislación para Personal Municipal</b>	Crear una estructura organizativa municipal apoyada en procesos administrativos y recursos informáticos que cubran las necesidades del Ayuntamiento de Madrid en materia de Protección de Datos.	Trabajadores Municipales cuyo puesto implica gestión de la información y, por tanto, el tratamiento de Datos de Carácter Personal.
<b>Interlocutores de Protección de Datos</b>	Crear una estructura organizativa municipal apoyada en procesos administrativos y recursos informáticos que cubran las necesidades del Ayuntamiento de Madrid en materia de Protección de Datos.	Personal designado para realizar las tareas de Interlocutor de Protección de Datos.
<b>Implicaciones de la Protección de Datos en los Productos Informáticos</b>	Formar en las implicaciones de la Protección de Datos en los productos informáticos, al personal que participa en el desarrollo o adquisición de los mismos.	Jefes de Proyecto de desarrollo informático y Personal que contrata productos informáticos.
<b>Protección de Datos para Responsables de Seguridad Informática</b>	Formar a los Responsables de Seguridad Informática en sus funciones.	Personal con responsabilidad en la Seguridad Informática.

Contenido	Año	Nº Edi	H.	Asis- tentes
Conceptos generales, alta de expediente, tramites, gestión de plantillas, archivo, estadísticas.	2004/05	30	166	467
	2006	29	145	355
Conceptos generales, alta de expediente, tramites, gestión de plantillas, archivo, estadísticas.	Nuevo 2007			
Presentación del Sistema de Cartas de Servicios. Metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid. Ejercicios prácticos (ajustados a la realidad de las unidades que realizan el taller).	2005	4	50	62
	2006	7	90	92
La Protección de Datos y la Legislación al respecto. La Protección de Datos en el Ayuntamiento de Madrid y las Medidas de Seguridad. Derechos de los ciudadanos y obligaciones de los empleados. Precauciones básicas. Los Documentos de Seguridad y la Notificación de Incidencias.	2005	10	150	218
	2006	18	270	297
La Protección de Datos y la legislación al respecto. La Protección de Datos en el ámbito laboral. Derechos de los Ciudadanos y obligaciones de los empleados. Las Medidas de Seguridad física e informática. Las implicaciones de la Protección de Datos en el diseño de sistemas. Coordinación del servicio en materia de Protección de Datos. La declaración de ficheros y su procedimiento administrativo. El Reglamento de Seguridad y el Documento de Seguridad. El Responsable de Fichero y sus obligaciones.	2005	7	175	123
	2006	1	25	11
Conceptos básicos sobre Protección de Datos, La Protección de Datos en el ámbito laboral. Básico, Implicaciones de la Protección de Datos en las aplicaciones informáticas.	Nuevo 2007			
Conceptos básicos sobre Protección de Datos, La Protección de Datos en el ámbito laboral. Básico, Medidas Técnicas de Seguridad Informática.	Nuevo 2007			

## Mejora de Procesos

Unidades municipales que han realizado trabajos para la mejora de sus procesos:

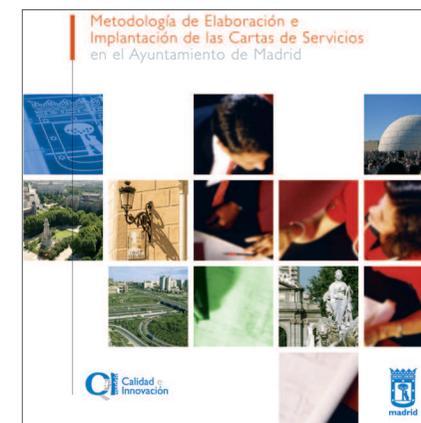
- Servicio de Estacionamiento Regulado (2006-2007).
- Dirección General de Contratación y Régimen Interior: Implantación de los nuevos servicios de imprenta y Boletín (2006-2007).
- Área Delegada de Personal. Mejora del proceso de oposiciones (2006-2007).
- Madrid Salud (2006-2007).
- Dirección General de Emergencias (2006-2007).
- Oficinas de Líneamadrid: implantación del nuevo modelo (2006).
- Dirección General de Movilidad (2006).
- Agencia Tributaria (2006.)
- Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (2005-2006).
- Registros Municipales (2005).



## Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas

Publicaciones de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano:

- Guía de atención al ciudadano de las Oficinas Líneamadrid (2007).
- Manual de Estilo del Ayuntamiento de Madrid (2007).
- Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid (2007).
- Metodología de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid (2006).
- Manual de la aplicación Sistema Integral de Gestión y Seguimiento Administrativo (SIGSA) – entorno web – (2006).
- Manual de la aplicación Gestión Interna de Asuntos (GIA) (2006).
- Guía Metodológica para el Establecimiento de Objetivos, Actividades e Indicadores de los Programas Presupuestarios del Ayuntamiento de Madrid (2005).
- Manual de funcionamiento del Sistema de Registro del Ayuntamiento de Madrid (2005).
- Manual de funcionamiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el Ayuntamiento de Madrid (2005).
- Plan de Protección de Datos 2005 – 2006 del Ayuntamiento de Madrid (2005).
- Manual para la Normalización de Impresos en el Ayuntamiento de Madrid (2005).
- Manual de la aplicación Gestión de Registro (2004).



**El Ayuntamiento de Madrid es miembro o forma parte de:**

- La Asociación Española para la Calidad (AEC).
- El Club Excelencia en Gestión.
- Los siguientes Comités de la AEC:
 

- Administración Pública.	- Participación y mejora.
- Alimentación.	- Salud.
- Gestión del Conocimiento.	- Servicios.

**Organización de jornadas, foros, congresos y seminarios:**

- Foro 2006 de Calidad e Innovación en las Ciudades (25 y 26.10.2006.)



- Jornadas sobre el nuevo Modelo de Gestión Web y nuevo Portal Municipal (11 y 13.09.2006).
- Jornada de presentación del Proyecto para el Diseño, Desarrollo e Implantación del Mapa de Indicadores Clave de la Ciudad (20.4.2006).
- Jornada sobre Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid. Instrumentos de gestión de calidad y participación ciudadana (29.11.2005).
- Jornada de presentación del proceso de Reorganización del Sistema Único de Registro del Ayuntamiento de Madrid (29.6.2005).
- Jornadas de presentación de la Guía Metodológica para el Establecimiento de Objetivos, Actividades e Indicadores de los Programas Presupuestarios (23, 24, 25 y 31.5.2005).
- Jornada de presentación del Plan de Protección de Datos de Carácter Personal del Ayuntamiento de Madrid 2005-2006 (19.1.2005).

**Participación en jornadas, foros, congresos y seminarios:**

La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano ha participado en **más de una treintena** de jornadas, foros, congresos y seminarios organizados por otras instituciones, públicas o privadas. Entre ellos cabe citar: Tecnicmap, Gestión de la información en el Sector Público, Factores y Entornos de Progreso, Protección de Datos de la APDCM, Calidad y Mejora en la Administración Pública, Gestión de Contenidos, Cartas de Servicios para Atención al Ciudadano, ...

**Colaboración con otras Organizaciones:**

- Convenio de Colaboración con la Universidad Rey Juan Carlos para la elaboración de un Manual de Estilo (2007).
- Colaboración con la Junta de Castilla y León (Consejería de Presidencia y Administración Territorial) para la participación en el Jurado de los Premios a las Mejores Sugerencias de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y a las Mejores Sugerencias de los Ciudadanos para la Mejora de los Servicios Públicos Autonómicos (2006).
- Colaboración con la Junta de Castilla y León (Gerencia de Servicios Sociales) para la impartición de un módulo en el Curso para la Implantación del Modelo de Calidad en los Centros de Atención a las Personas con discapacidad intelectual (2006).
- Convenio de Colaboración con el Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset para el desarrollo del Observatorio de la Ciudad (2006).

- Colaboración con la Asociación Española para la Calidad para el desarrollo de actividades de sensibilización y divulgación de la cultura de mejora continua y modernización en los Servicios Municipales (2006).
- Convenio de Colaboración con la Comunidad de Madrid para la impartición de cursos de formación en materia de “Calidad y Atención al Ciudadano” (2006).
- Convenio de Colaboración con el Instituto Nacional de la Seguridad Social para la impartición de cursos de formación en materia de “Calidad y Atención al Ciudadano” (2006).
- Colaboración con el Ayuntamiento de Alcobendas para la organización e impartición del Curso “Calidad en Servicios Municipales” (2005).
- Colaboración con la Fundación Barcelona Digital sobre Sugerencias en la Gestión del Conocimiento y en la Gestión de la Innovación y de la Calidad de los Ayuntamientos (2005).
- Reuniones de trabajo con el Ayuntamiento de Barcelona para el intercambio de experiencias sobre proyectos de atención al ciudadano, calidad, Administración Electrónica, Internet e Intranet (2005).
- Colaboración con la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericana (UCCI) para la presentación de la Intranet municipal dentro del “XXII Programa Iberoamericano de Formación Municipal” (2004).
- Participación en el Proyecto Europeo de Colaboración entre Gobiernos Locales Europeos y Latinoamericanos (Programa Urb-Al.) para la presentación del Modelo de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid y del Proyecto Línea Madrid: Tres Canales de Atención (2004).
- Presentación en la Universidad Oberta de Cataluña: El papel de la “Gestión del Conocimiento” en la gestión de la Innovación y de la Calidad de los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid en la Sociedad de la Información y el Conocimiento (2003).
- Intercambio de experiencias entre entidades públicas sobre los Servicios de Atención al Ciudadano (Experiencia del Ayuntamiento de Madrid: Línea Madrid, una atención integral multicanal al ciudadano) (2003).

## Reconocimientos a la Calidad

Algunos de los premios y reconocimientos obtenidos por unidades del Ayuntamiento de Madrid, son:

### Ayuntamiento de Madrid Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública

Premio 2006 a la Mejor Práctica Europea de protección de datos de carácter personal en la Administración Pública, otorgado al Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública) por la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.



### Agencia Tributaria Madrid

Premio Especial San Cayetano 2006 a la Agencia Tributaria Madrid otorgado por el Ilustre Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid, por haber sido el Organismo que más se ha destacado en su colaboración con la profesión de gestor administrativo.

### Empresa Municipal de Vivienda y Suelo

4 Galardones otorgados a la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo (EMVS) dentro de los Premios de Arquitectura y Vivienda 2006, de la Comunidad de Madrid:

- Premio a la Innovación en la modalidad de obras ejecutadas.
- Tres premios ex-aequo correspondientes al apartado de Soluciones de Vivienda.

**Coordinación General de Seguridad (Policía Municipal)**  
**Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad**

Premios E&E (Expansión y Empleo) 2006, a la Innovación en Recursos Humanos.

Finalista de los Premios del Foro Mundial de Liderazgo 2006, Categoría Ley y Orden.

Trofeo al mejor sistema de seguridad 2006, otorgado por el Consejo Técnico Asesor de Seguridad (SEGURITECNIA).

Disco de Oro 2006 por la lucha contra la venta ilegal de cd's, otorgado por Promusicae.

**Dirección General de Emergencias**  
**Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad**

El Cuerpo de Bomberos y SAMUR-Protección Civil, dependientes orgánicamente de la Dirección General de Emergencias y Protección Civil, han recibido más de una treintena de premios y reconocimientos, entre los que destacan:

- Trofeo al mejor sistema de seguridad, instalado y operativo en España y/o en la UE, considerando los méritos que concurren en el Centro Integrado de Emergencias de Madrid CISEM. Revista Securitecna, 2006.
- Placa de Plata otorgada por la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid a SAMUR - Protección Civil (2005).
- Reconocimiento al Servicio de Extinción de Incendios de Ayuntamiento de Madrid, concedido por la Asociación Profesional de Técnicos de Bomberos (Cuenca 2005).
- Medalla de Honor de Madrid 2004, otorgada a SAMUR - Protección Civil.
- Medalla de las Cortes de Aragón 2004, otorgada al Cuerpo de Bomberos de Madrid.
- Medalla de Honor del Ministerio del Interior al Mérito de la Protección Civil en su categoría de oro con distintivo azul, a la Dirección General de Emergencias y Protección Civil de Madrid, 2004.
- Encomienda al Mérito Profesional en su Categoría de Plata 2004, otorgada a SAMUR- Protección Civil, por el Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería de España.
- Premio Ministerial OTAN 2003, otorgado a SAMUR- Protección Civil por el Ministerio de Asuntos Exteriores.

- Premio Ictus 2003, otorgado a SAMUR por la Sociedad Española de Neurología.
- Trofeo de la Seguridad 2003, otorgado por SEGURITECNIA, a la Unidad de Buceo del Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid, en su 17ª Edición del Certamen Internacional.

**Instituto de Salud Pública. Madrid Salud**  
**Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad**

- Madrid "Ciudad Amiga de los Animales", otorgada por la Fundación Affinity, 2005.
- Primer Premio al trabajo "Un Centro de Atención Integral para Adolescentes" en el Primer Congreso de Adolescencia y Juventud de Iberoamérica y el Caribe, del Consejo Nacional de Educación Católica. Argentina, 2006.
- Mejor Poster al trabajo "Influencia del grado de dependencia y del tratamiento farmacológico en la abstinencia tabáquica a las 8 semanas" en el V Congreso Nacional de Prevención y Tratamiento del Tabaquismo. Salamanca, 2005.
- Financiación del proyecto "Pensando en nosotros" por el Patronato de la Fundación Pfizer en su convocatoria de Ayudas a Proyectos de Compromiso Social. 2005/2006.

**Instituto de Adicciones. Madrid Salud**  
**Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad**

- Mención de Honor al programa "Prevenir en Madrid" en los Premios Reina Sofía contra las Drogas (14ª Edición Española y 5ª Iberoamericana) convocados por la Fundación Crefat, 2006.
- Selección del "Programa de intervención en drogodependencias en los juzgados de guardia de Madrid y Asturias" para la base de datos "European drug demand reduction activities (eddra)" realizado por el Observatorio Europeo de las Drogas y Toxicomanías, 2006.

## Administración Electrónica

- Estudio y desarrollo de los servicios básicos para que sea posible aumentar el número de servicios que se presten de forma telemática en alguna de sus fases.
- Desarrollo de los módulos de firma electrónica, Registro Telemático y pago.
- Acreditación de firma electrónica tanto interna, para el personal municipal, como externa de cara a los ciudadanos, habiendo implantado 14 oficinas en las que se presta este servicio y realizado 4.799 acreditaciones internas y 7.298 externas.
- Implantación de tres servicios finales en los que se recogen todas las fases de los servicios básicos: empleo público, servicio de estacionamiento regulado y multas.
- Creación y aprobación de la normativa del Registro Telemático en el Ayuntamiento de Madrid.
- Definición en nunimadrid de una oficina virtual e inclusión en la primera página de los trámites y gestiones.
- Más de 300 impresos para ser cumplimentados desde el ordenador con funcionalidades de ayuda.
- Conexión de los servicios básicos con el gestor de expedientes SIGSA.
- Definición de un Cuadro de Mando de la Administración Electrónica.

En el momento actual el Ayuntamiento de Madrid ofrece la posibilidad de realizar trámites con firma digital y sin firma en la siguientes materias:

- Padrón: volante, alta, modificación de datos personales, baja por defunción.
- Censo Electoral: consulta.
- Multas: consulta y pago.
- Pago de tributos.
- Pago en recaudación ejecutiva.
- Domiciliación de impuestos.
- Cálculos del IVTNU.
- Bibliotecas públicas: solicitud de carné y renovación de prestamos.
- Salud pública: adopción de animales domésticos y alta de aviso de plaga.
- Servicios sociales: programa primeros días.
- Incidencias de medio ambiente: limpieza, contenedores, solicitud de cubos, retirada de enseres, retirada de vehículos...
- Deportes: reserva pistas de tenis.

The screenshot shows the Madrid municipal website interface. At the top, there is a navigation bar with 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRAMITES'. Below this, there is a search bar and a section titled 'Trámites desde Internet. Sin certificado digital'. This section lists various services available online without a digital certificate, such as 'Padrón Municipal de Habitantes', 'Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)', and 'Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)'. The text explains that from this section, users can perform a series of digital services like tax domiciliation, management of taxes related to the cadastre, communication of environmental incidents, animal adoption, tennis court reservations, etc. A sidebar on the right offers options to 'imprimir' (print) or 'enviar por correo esta página' (send this page by email).

## Intranet ayre

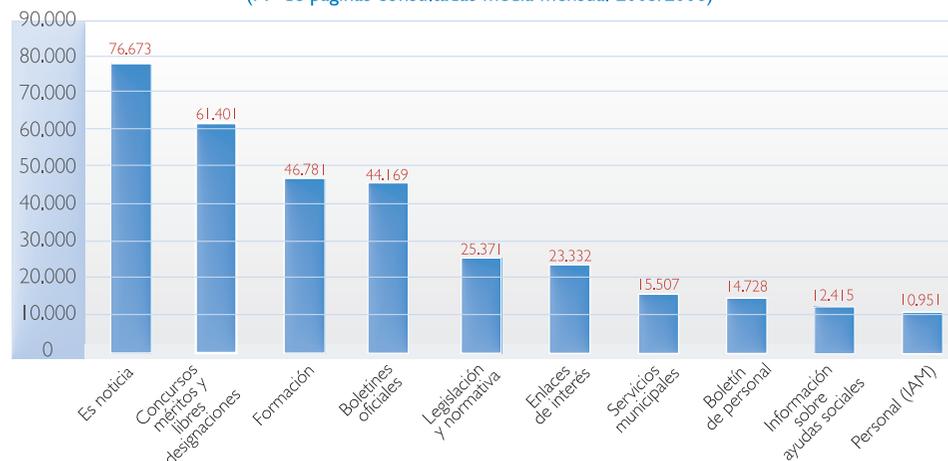
- Decreto de 8 de noviembre de 2006, del Concejal del Área de Gobierno del Área de Hacienda y Administración Pública por el que se regula el modelo de gestión del Portal WEB Municipal (Munimadrid), y de la Intranet del Ayuntamiento de Madrid (ayre).
- Objetivos estratégicos (14) alineados con los objetivos generales.
- Modelo organizativo funcional desconcentrado en los servicios municipales.
- Procedimientos (4) de gestión de la Intranet y de los contenidos que se publican.
- Estudio de satisfacción y expectativas.
- Guías de usabilidad y accesibilidad con recomendaciones aplicables a todos los entornos Web del Ayuntamiento.
- Arquitectura de la información de ayre 3.
- Mapa de contenidos de ayre que incluye los publicados y los potenciales con propuestas de los modelos de gestión apropiados.
- Tipología de contenidos (5 tipos) y modelos de gestión aplicables a cada uno de ellos: servicios electrónicos, contenidos para la publicación, gestión documental, herramientas colaboración, fuentes externas.
- Análisis y definición de la estructura de información, modelos de gestión, tabla para la importación de contenidos y requisitos de publicación de 6 Intranets Sectoriales: Educación, Emergencias, Salud, Servicios Sociales, Tecnologías y Urbanismo.
- Documento de requerimientos para la creación y apertura de una intranet sectorial.
- Definición de tipos de contenidos específicos de ayre y compartidos con munimadrid a implementar en la herramienta de gestión de contenidos, taxonomías y estructuras para la migración de la información.
- Diseño del Sistema de Gestión Documental del Ayuntamiento: principios estratégicos, cuadro de clasificación, políticas aplicables y guías para la extensión y aplicación de los principios establecidos.
- Modelo de documento de requerimientos para el análisis de procesos de gestión documental y análisis de propuestas de implantación de 5 procesos como proyectos piloto.
- Modelo de documento de requerimientos para la configuración de comunidades de trabajo y análisis de tres casos de colaboración para su implantación como proyectos piloto.
- Cuadro de indicadores para la medición de los resultados del portal y seguimiento y evaluación continuada.

- Plan de actuación para la gestión del cambio en la fase 3 con acciones de difusión, comunicación, formación en materia de gestión documental, comunidades de trabajo y puesta en funcionamiento del modelo organizativo e intranets sectoriales.

**NIVEL DE UTILIZACIÓN DE LA INTRANET AYRE.**  
Usuarios únicos (usuarios distintos que acceden a ayre)/media mensual



**CONTENIDOS DE AYRE MÁS CONSULTADOS**  
(Nº de páginas consultadas media mensual 2005/2006)



**GESTIONES REALIZADAS EN LA INTRANET AYRE**



## Sistema de Indicadores de Gestión

- Guía Metodológica para el establecimiento de objetivos, actividades e indicadores de los Programas Presupuestarios del Ayuntamiento de Madrid, 2005.



- Realización de seminarios de formación en la Metodología para el establecimiento de objetivos, actividades e indicadores, a los responsables de los Programas Presupuestarios y los técnicos que les apoyan en la elaboración de los presupuestos, impartiendo 5 ediciones en 2005, con un total de 95 horas lectivas y 328 empleados formados.
- Plantillas para los objetivos e indicadores de los programas presupuestarios de los Distritos, conteniendo la definición de 60 objetivos y 406 indicadores, 2006.
- Diccionario de indicadores de los programas presupuestarios de los Distritos, 2006.
- Implantación del Sistema de Indicadores de Gestión incorporando 1.713 objetivos y 7.370 indicadores a los 434 programas presupuestarios del Presupuesto Municipal.

## Plan Protección de Datos

- Decreto del Concejal de Hacienda y Administración Pública, de 14 de enero de 2004, en el que se definen los Responsables de Fichero en el Ayuntamiento de Madrid y se regula la figura de los interlocutores.
- Designación de 187 interlocutores y personal de apoyo en las diferentes unidades.
- Diseño de cursos específicos de formación para interlocutores y personal municipal que trabaja con datos personales, 16 ediciones en 2005 y 18 en 2006, en un total de 620 horas lectivas y con 575 empleados formados.
- Impulso de un cambio normativo para la agilización del proceso de aprobación, modificación y supresión de ficheros en la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y Regimen Especial de Madrid.
- Regularización de las declaraciones de 249 ficheros ante en el Registro de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.
- Difusión en la Intranet ayre con la creación de un canal específico de normativa y consultas.
- Diseño y puesta a disposición en Internet de un impreso para facilitar los derechos de los ciudadanos de acceso, cancelación, rectificación y oposición a sus datos.
- Normalización de leyendas informativas del artículo 5 de la Ley 15/1999 como un elemento imprescindible en el diseño de impresos de recogida de datos.
- Redacción de cláusulas de contratos y normalización del proceso de envío de los contratos a la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid con la inclusión de este trámite y procedimiento en la Guía de Contratación Administrativa del Ayuntamiento de Madrid.
- Diseño de un sistema de información integral de gestión de protección de datos, que se implantará a lo largo del ejercicio del 2007.
- Obtención del Primer Premio de Mejores Prácticas de Administraciones Públicas Europeas en materia de Protección de Datos, convocado por la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid y recogido en acto público por el Concejal de Hacienda y Administración Pública el 12 de diciembre de 2006.

